

令和4年度第1回川崎市バス事業アドバイザー・ボード摘録

開催日：令和5年3月28日（火）

出席者：（委員）青木委員、新井委員、岡村委員、鈴木委員、田邊委員、寺田委員

議事：川崎市バス事業について

委員 運転手や整備員の人材不足への対応についてはどう考えているのか。

事務局 運転手の人材不足について、バス業界全体では運転手の確保が難しくなっているが、市バスでは運転手の募集に対して一定数の応募はある。また、大型自動車第二種免許を保有していない方を対象に、養成枠での採用選考を実施し、人材の確保に努めている。

事務局 運転手の確保も行わなければならないことだが、整備員の採用については、早急に対応していく必要がある。整備員志望者の中でも大型車の整備志望者は少ないと聞いているので、採用のPRを行うとともに、大型車の整備の魅力について、発信していく必要があると考えている。

委員 令和2年度から3年度の乗車人員と乗車料収入の推移について、乗車人員よりも乗車料収入の伸びが大きい理由は何か。

事務局 主にバス利用特典サービス（バ斯特）廃止の影響である。

委員 今後、他の割引サービスなどを見直すことは考えているのか。

事務局 経営が苦しくなった場合は運賃の値上げを行う前に、まず割引制度を見直すべきと考えている。

委員 路線再編の取組については、市バスは他事業者と比べても少し慎重に見えるが、局としてどのように考えているのか。

事務局 今年度も路線再編を行っているが、市バスは公営交通ということで、市民の交通手段を確保する役割があることから、他事業者に比べると慎重に行っているように見られているのかもしれない。今後は民間バス事業者と重複している部分などを中心に路線の見直しを行っていきたいと考えている。

委員 2024年の改善基準告示の改正による勤務間インターバルの変更については、乗務員の運転時間は変わらないので、中休ダイヤの昼休憩の時間を短くし、短距離で日中に運行する路線を割り当てるなど、工夫して取り組んでもらいたい。

委員 利用者数は感染拡大前には戻らず、85%で推移していくと思う。路線別や時間帯別の利用動向等の把握など、需要想定はできているのか教えてほしい。

事務局 時間帯別や路線別の利用動向については、通勤主体の路線や、日中のお買物客が多い路線など、路線の特徴を踏まえて研究している。その研究を踏まえ、最近では川崎駅から扇町に行く路線について、朝夕は通勤客の利用が多いが、日中は通勤客の利用が少ないので、川崎区役所に地域の方が行けるように川崎区内を循環する路線を新設するなど、朝夕と日中の利用動向に合わせて路線を再編した。

委員 交通の不便なところに住んでいる若年層のバス利用の状況を注視することもあるのではないか。市街地の利用者が多いところは、利用動向を確認できるが、バスに乗っていない方のバス利用を想定することもあると思う。

委員 追分の停留所だが、停留所が分からない所がある。地域の方は把握しているかもしれないが、初めて利用する人は分からないと思う。

事務局 照明付きの停留所ではないので、確かに分かりづらいかもしれない。今いただいた意見も踏まえ、わかりやすい案内情報の提供に努めていく。

委員 新百合ヶ丘駅周辺で住民に聞いたところ、民間バス事業者を中心に相当な系統数が走っていて、どの系統がどこを経由していくのか分かりづらい。新百合ヶ丘駅へ向かうのは分かるが、その逆方向の系統は、どこを通過してどこへ行くのか、分かっている人はほとんどいないと思う。行き先や系統が分からないから乗らない人がかなりいると思うので、系統や行先表示の周知などを分かりやすくする工夫が必要である。

事務局 市バスでは、方向幕に行き先のほかにも経由地を記載するなど、分かりやすい案内に努めているが、経由地を書き過ぎると逆に分かりづらくなり、系統の案内をする停留所の盤面表示に、系統を細かく記載すると、それはそれでまた

分かりづらくなる。初めて利用される方にとっても分かりやすい案内表示を、引き続き研究していかなければならないと思う。

委員 コロナ禍で公共交通事業者が厳しい経営状況にある中で、値上げは仕方がない、他社のケースでも値上げをするのが妥当だという考え方の意見が相当数あったので、運賃・割引の扱いやサービスの在り方等を考えていく必要があると思う。

事務局 市バスでも、バ斯特廃止や運賃の値上げ時にはそれほど大きい苦情はなかった。ただ、苦情がないことを理由に運賃を値上げするよりも、効率的な運行計画の見直しを行っていく。

委員 E Vバスは全国的に導入がかなり進んでいて、今のところ、ほとんどトラブルなく走っており、現場の運転手の評判は非常にいい。ただ、導入されてから、まだ8年くらいしか経っておらず、耐久性や航続距離、維持費などについてはまだ見えていないところがあるので、慎重に選択していく必要があると思う。中でも、大きな問題は充電の問題で、軽油の場合は数分で給油ができるが、E Vの場合は充電に時間がかかるので、車両数が増えたときに車両の運用に影響が出てくる。

事務局 充電の問題については、運行が終了する23時から翌朝の5時までの6時間で、1つの営業所のバスをすべて充電するとなると、電気代の増加や受変電施設の整備などの課題を解決する必要がある。

委員 今のところ、全国のE Vバスを導入している事業者でも、まだ数台規模なので、台数が増えてきた時の充電の問題がまだ見えてきていないが、やはりそこが大きな問題になると思う。

委員 コミュニケーションのお客様満足度が目標よりもかなり低かったのはなぜか、またこの対策をどうしていくのか。

事務局 コミュニケーションのお客様満足度が目標よりも低かった理由として、今年度は料金改定などのネガティブな要素が多かったことが挙げられる。料金改定をしているのにサービスが変わっていないというようなことが、このアンケートの結果に出ていると思う。ただ、その中でも安全については、ほかのアンケート項目と比べると結果は良いが、コミュニケーションは低くなっているのを、

引き続き安全に係る取組を行いつつ、コミュニケーションについては、研修を充実させ、満足度を高めていきたい。

委員 近年、神奈川県内のバス運転手の接客サービスは全体的にかなりレベルが上がってきている。その中で見てみると、川崎市バスのサービスレベルは相対的に低いと感じている。他事業者の取組について研究する必要があると思う。また、営業所の雰囲気の良いところは、運転手のお客様に対する意識も高いと思う。

事務局 他事業者の取組を勉強し、取り入れていきたいと考えている。また、営業所の雰囲気については、運転手への無事故表彰などにより、運転手のモチベーション向上に取組んでいるが、他事業者の取組を含めて研究していきたいと思う。

委員 施設の入場券と市バスの乗車券がセットで割引される企画券などがあれば、話題になり利用者増につながると思う。今後、乗車方法がＩＣカードからスマホになると、料金設定やサービスが柔軟にできるようになるので、通勤通学以外の観光などの利用者を増やしていくのは重要な施策だと思う。

事務局 市バスのセット割については、本市で小田急電鉄と包括連携協定を結んでいて、ＥＭｏｔという小田急電鉄のＭａａｓアプリで生田緑地お出かけチケットを販売している。これは、生田緑地にある日本民家園の入園券と市バス１日乗車券がセットで５００円となるものを、令和３年度から販売している。このような取組は今後も検討していきたいと思う。

委員 令和５年４月の民営バス事業者の運賃改定を見ると、対キロ区間制運賃も初乗り運賃をかなり上げていて、均一運賃と変わらなくなっている。均一制を対キロ区間制に変えて、初乗りは今の２２０円で、距離が増えるとさらに料金を上げるなど、次の運賃改定で、それをやって経営を安定化させるという可能性はないのか。

事務局 それも一つの候補としており、検討していく必要がある。